



## Facilitateur bilingue – YWG Aéroport

La différence Paladin commence avec notre équipe. Nous nous engageons à être Curieux, Responsable, Respectueux et Exceptionnel, et à rendre le monde plus sûr et plus convivial parce que nous "Nous soucions"! Si cela vous semble être une équipe à laquelle vous aimeriez vous joindre, nous voulons vous rencontrer!

Nous recherchons actuellement un Facilitateur à plein temps basé en dehors de YWG Aéroport de Winnipeg.

### **Pourquoi Paladin?**

Les Services de Sécurité de l'Aéroport Paladin (PASS) ont une main-d'œuvre diversifiée. Nous croyons et nous engageons à une culture de travail respectueuse, inclusive et diversifiée.

- Vous recevez les salaires les plus élevés de l'industrie
- Vous avez l'opportunité de progresser et d'évoluer dans votre carrière
- Vous bénéficiez d'avantages sociaux complets

### **Que font les Facilitateurs?**

**Grâce à votre engagement à offrir un service client exceptionnel et à votre capacité à communiquer en anglais et en français, vous soutiendrez une expérience positive pour les passagers en :**

- Identifiant proactivement les opportunités d'assister les passagers lors du processus de contrôle
- Comprenant et communiquant les Procédures Opératoires Standard (SOP) de l'ACSTA aux passagers en anglais et en français
- Utilisant vos compétences bilingues (français/anglais) pour communiquer avec les passagers tout au long du processus de contrôle dans la langue préférée des passagers
- Fournissant un soutien aux passagers ayant besoin d'assistance en raison de besoins spéciaux tels que la mobilité ou une déficience auditive/visuelle
- Offrant un soutien physique aux biens des passagers lorsque nécessaire
- Comprenant et facilitant le processus de contrôle pour les passagers voyageant avec des objets sacrés ou spirituels et en veillant à ce que le processus de contrôle soit conforme aux SOP de l'ACSTA
- Collaborant étroitement avec l'équipe de contrôle, y compris les agents de contrôle et les responsables, pour offrir un service client exceptionnel
- Construisant, maintenant et diffusant une compréhension des principes de diversité et d'inclusion et de la sensibilisation culturelle.



### **Ce que vous apportez à PASS :**

- Minimum 1 an d'expérience professionnel dans un rôle en contact direct avec la clientèle dans un environnement dynamique
- Maîtrise du français et de l'anglais
- Expérience de travail sous pression dans un environnement fortement réglementé
- Capacité exceptionnelle à communiquer de manière simple, claire et efficace avec diplomatie
- Aptitude à offrir un service à la clientèle exceptionnel tout en faisant preuve d'empathie et en utilisant des compétences d'écoute active
- Capacité à comprendre et à expliquer le processus de contrôle aux passagers selon les besoins
- Expérience d'adaptation aux besoins des clients et de fournir des solutions ou d'options efficaces, lorsque cela est approprié
- Expérience ou connaissances des Règlements sur les transports accessibles pour les personnes handicapées (RTAPH), de la Loi sur les langues officielles (LLO), de la langue des signes américaine (ASL), et des principes de la diversité et de l'inclusion / sensibilisation culturelle, considérées comme des atouts importants
- Capacité physique à soutenir les passagers à mobilité réduite et leurs effets personnels
- Capacité physique à rester debout et à marcher pendant de longues périodes
- Diplôme d'études secondaires ou équivalent (GED)
- Âge de 18 ans ou plus
- Citoyen canadien ou résident permanent
- Capacité à obtenir une habilitation de sécurité pour les transports et d'autres habilitations avancées selon les besoins
- Disponibilité totale pour travailler à tout moment dans un environnement 365 jours par an, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

### **Informations complémentaires**

**Les Services de Sécurité de l'Aéroport Paladin (PASS) ont une main-d'œuvre diversifiée. Nous croyons et nous nous engageons envers une culture de travail fondée sur le respect, l'inclusion et la diversité. Les Services de Sécurité de l'Aéroport Paladin ("PASS») s'engagent à fournir des accommodements pour les personnes handicapées tout au long du processus d'entrevue et pendant leur emploi. Si vous avez besoin d'un accommodement pendant le processus d'entrevue, veuillez-nous en informer et nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins.**



**Paladin Airport Security Services**  
**Services de Sécurité l'Aéroport Paladin**

